



PEMERINTAH KOTA METRO

DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Telp. (0725) 41549 – fax (0725) 41549
Iringmulyo, Metro Timur

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA METRO

NOMOR : 016.a /KPTS/D.1/01/2023

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI PELAYANAN DAN PETUGAS LAYANAN DILINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA METRO

KEPALA DINAS

Menimbang :

- a. bahwa dalam rangka mendorong peningkatan kinerja pemerintah yang lebih berorientasi pada pelayanan dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik maka perlu diatur pengelolaan pengaduan pelayanan publik dan petugas pelayanan yang merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana huruf a di atas, perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Terhadap Layanan Administrasi Pelayanan dan Petugas Layanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro Tahun Anggaran 2024.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Dati II Way Kanan, Kabupaten Dati II Lampung Timur dan Kotamadya Dati II Metro;
2. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
3. Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008, tentang Ombudsman Republik Indonesia;
4. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik;
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pedoman Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Kinerja Pegawai Aparatur Sipil;

8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
9. Peraturan Walikota Metro Nomor 27 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;

Memperhatikan : Keputusan Rapat tanggal 29 Desember 2022 tentang Tata Tertib Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Metro;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI PELAYANAN DAN PETUGAS LAYANAN TAHUN ANGGARAN 2023

KESATU : Pembagian Tugas Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Terhadap Layanan Administrasi Pelayanan dan Petugas Layanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;

KEDUA : Aparatur Sipil Negara dan Tenaga Kontrak yang telah diberikan tugas sesuai Pembagian tugas, bertanggungjawab terhadap tugas pekerjaannya;

KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan ditinjau kembali dan diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di Metro

Pada tanggal : 31 Januari 2023

KEPALA DINAS,



SUWANDI, S.IP., MM.

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP. 19670512 200003 1 009

Tembusan:

1. Inspektur Kota Metro
2. Kepala DPMPTSP Kota Metro
3. yang bersangkutan

Lampiran : Surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro
Tanggal : 31 Januari 2023
Nomor : 016.a/KTPS/D-1/01/2023

TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI PELAYANAN DAN PETUGAS LAYANAN DILINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA METRO

A. TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI PELAYANAN

NO	NAMA	JABATAN DALAM TIM	URAIAN TUGAS
1	Kepala Dinas	Pembina	a. memberikan pembinaan terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan konsultasi pelayanan publik. b. memberikan arahan terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan konsultasi pelayanan.
2	Sekretaris	Penanggung Jawab	a. bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan konsultasi pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik dan di Kantor. c. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengeiola dan penyelesaian pengaduan berdasarkan SOP yang ditetapkan. d. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan.
3	Kabid. Pembinaan Pendidikan Dasar	Ketua	a. memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat. b. b. memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.
4	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Sekretaris	a. merumuskan mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat. b. melaksanakan pelaporan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengclolaan pengaduan masyarakat.
5	1. Tri Supeni, S.Pd 2. Indri Apriani, S.IP 3. Rizky Ardilawati 4. Noveri Aulia, S.Pd 5. Candri Astuti, S.Pd	Anggota	a. melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban. b. merencanakan dan mengkonfirmasi rencana kerja pengelolaan pengaduan masyarakat. c. memberikan informasi pengaduan masyarakat kepada pengampu pelayanan dan masyarakat.

			d. melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Ketua.
6	1. Zulia Astuti, S.Pd 2. Adi Rizki Randiansyah 3. Nur Oktaviani, S.Pd 4. Riana Sari, S.Pd	Pengelola Pengaduan/ Admin	a. melaksanakan administrasi pengaduan. b. menyalurkan pengaduan kepada pejabat/petugas penghubung berdasarkan jenis pelayanan yang diajukan. c. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan. d. mengkoordinasikan informasi penanganan pengaduan antar pengelola pengaduan/ admin sesuai jenis pelayanannya.
7	1. Awaluddin Arief 2. Valentino Triyuwana 3. Citra Imas Pratiwi	Petugas Penghubung	a. mensosialisasikan mekanisme, prosedur dan kontak/ narahubung pengelolaan pengaduan kepada masyarakat pengguna layanan baik secara langsung maupun media elektronik dan cetak. b. menerima, menanggapi, memproses dan menyelesaikan setiap pengaduan. c. melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan; b. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.

B. PETUGAS LAYANAN

NO	NAMA LAYANAN	LAYANAN PADA BIDANG	NAMA PETUGAS
1.	Rekomendasi Izin Operasional dan Penyelenggaraan Satuan Pendidikan, LKP dan PKBM Swasta.	Bidang Pendidikan PAUD dan Pendidikan Non Formal	1. Eli Septiani, A.Md 2. Achmad Syukri, S.IP
2.	Bantuan Operasional Pendidikan (BOP) Paud dan Non Formal.		
3.	Pengesahan Piagam/Sertifikat /Ijazah Paud dan Pendidikan Non Formal.		
4.	Penerbitan surat keterangan pengganti Ijazah / STTB SD dan SMP.	Bidang Pembinaan Pendidikan Dasar	1. Riana Sari, S.Pd 2. Candri Astuti, S.Pd 3. Noverti Aulia, S.Pd
5.	Pengesahan fotocopy Ijazah/ STTB yang dikeluarkan oleh satuan pendidikan yang sudah tutup.		

6.	Pengesahan fotocopy Ijazah/STTB yang dikeluarkan oleh Satuan Pendidikan domisili dalam Kota Metro tetapi pemohon di luar Kota Metro.	Bidang Pembinaan Pendidikan Dasar	
7.	Penerbitan Surat Keterangan pengganti Ijazah/STTB dalam keadaan Ijazah/STTB asli hilang atau rusak.		
8.	Penerbitan Surat Keterangan pengganti Ijazah/STTB dalam keadaan Ijazah/STTB terjadi kesalahan penulisan.		
9.	Pelayanan Pengajuan Nomor Pokok Yayasan Pendidikan (NPYP).	Bidang Pembinaan Pendidikan Dasar	Diah Yuliza Utari
10.	Pelayanan Pengajuan Nomor Pokok Sekolah Nasional (NPSN).		
11.	Pelayanan Bantuan Operasional Sekolah (BOS) APBN.	Bidang Pembinaan Pendidikan Dasar	1. Citra Imas Pratiwi 2. Farhan Wibisono 3. Niko Kurnia Wijaya
12.	Pelayanan Program Indonesia Pintar (PIP).		
13.	Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB).		
14.	Pelayanan Mutasi Peserta Didik.		
15.	Pelayanan Cuti Diluar Tanggungan Negara Tenaga Pendidik dan Kependidikan.	Sekretariat dan Bidang Pembinaan Ketenagaan	1. Tri Supeni, S.Pd 2. Indri Apriyani, S.IP 3. Elli Santi, M.Si
16.	Pelayanan Cuti Tahunan, Cuti Sakit, Cuti Bersalin/ Cuti Melahirkan, Cuti Besar, Cuti karena alasan penting Tenaga Pendidik dan Kependidikan.		
17.	Pelayanan Perceraian Tenaga Pendidik dan Kependidikan.		
18.	Pelayanan Penilaian Angka Kredit (PAK) Tenaga Pendidik, Pengawas, Penilik dan JFT.		
19.	Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai.		
20.	Pelayanan Kenaikan Gaji Berkala Pegawai.		
21.	Pelayanan Izin Belajar Pegawai.		

22.	Pelayanan Pengajuan PTK Baru.	Bidang Pembinaan Ketenagaan	1. Budi Santoso, S.Kom 2. M.R Agung Su'udi
23.	Pelayanan Mutasi Tenaga Pendidik dan Kependidikan.		
24.	Pengajuan Nomor Unik Pendidik dan Tenaga Kependidikan (NUPTK).		
25.	Pelayanan Program Guru dan Sekolah Penggerak.		
26.	Persetujuan Program Pendidikan Profesi Guru (PPG).		
27.	Persetujuan Program Uji Kompetensi Guru (UKG).		
28.	Pengajuan Nomor Registrasi Guru (NRG-Guru Lulus Sertifikasi Prajabatan).		
29.	Pengajuan Konversi Mata Pelajaran Sertifikasi.		
30.	Penerbitan Surat Keputusan Tunjangan Profesi Guru (SK Sertifikasi per semester).		
31.	Persetujuan Pembuatan/Perubahan Akun Sistem Informasi Manajemen untuk Pengembangan Keprofesian Berkelanjutan (SIMPKB).		
32.	Pelayanan Identifikasi dan Asesmen Anak Berkebutuhan Khusus.	UPTD. Pusat Pelayanan Autis	1. Sudaryono, S.IP 2. Joko Singgih, S.Pd
33.	Pelayanan Fisioterapi Warga Belajar.		
34.	Pelayanan Izin dan penyelenggaraan Sanggar Seni.	UPTD. Sanggar Seni	1. Dame Maria. S 2. Budi Kurniawan
35.	Pelayanan Penggunaan Tempat/ Gedung Sesat Agung		

36.	Pelayanan Pembelajaran Paket B (setara SMP) dan Paket C (setara SMA)	SPNF SKB	1. Era Margareta, S.Pd 2. Novri Hestiyani, S.Pd
37.	Pelayanan Permuseuman.	Bidang Kebudayaan	1. Ni Nyoman Wiwi, S.Sn 2. Anom Aribawa, S.Sn
38.	Pelayanan Cagar Budaya/ Warisan Budaya.		

KEPALA DINAS,



UWANDI, S.IP., MM.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19670512 200003 1 009